



OBEC ÚHERČICE

Obecní úřad

Úherčice 32, 538 03

Telefon: +420 777 171 869, ID DS: q5xa3dh
e-mail: info@uhercice.info, www.uhercice.com

REKLAMAČNÍ ŘÁD DODÁVKY PITNÉ VODY

I. Obecná ustanovení

Obec Úherčice, jako dodavatel pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu (dále jen vodovod), vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. c) zákona č. 274/2001 Sb. O vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky uplatnění práva odběratele z vadného plnění, způsob a místo jeho uplatnění, včetně nároků vyplývajících z povinnosti dodavatele. Právo z vadného plnění se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu realizované na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 5 výše uvedeného zákona o vodovodech a kanalizacích.

II. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli reklamaci:

- na jakost dodávané pitné vody,
- na množství dodávané pitné vody,
- na tlak dodávané pitné vody,
- na správnost fakturace,
- na nesprávně zúčtované zálohy.

Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu:

- písemně na adresu: Obec Úherčice, Úherčice č.p. 32, 538 03,
- e-mailem na adresu: info@uhercice.info,
- v případě reklamace jakosti dodávané pitné vody, kdy může dojít k ohrožení zdraví osob nebo ke škodě na majetku, lze reklamaci uplatnit telefonicky na telefonním čísle: 777 171 869,
- osobně na OÚ po předchozí telefonické domluvě. O uplatnění reklamace musí být odběratelem podepsáno písemné vyhotovení reklamačního protokolu.

Reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele,
- adresu odběratele, telefonní číslo odběratele,
- místo odběru pitné vody,
- popis závady nebo reklamace.

V případě reklamací, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak neučiní v dodavatelem stanovené lhůtě, má se za to, že reklamaci vzal zpět.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamace. Ve složitých případech, kdy je k vyřízení třeba předložení dalších úkonů (znalecký posudek, odborné

vyjádření, přezkoušení měřidla atd.) se lhůta 30-ti dnů prodlužuje o dobu potřebnou k zajištění těchto úkonů.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem kontroly, odečtu jeho stavu nebo jeho výměny v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření stavu vodovodní přípojky nebo zařízení vnitřního vodovodu a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.

- 1) Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od jejího zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený zaměstnanec dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě, přičemž při tomto rozhodování vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků vody dodávaných stejným vodovodem v dané lokalitě na základě plánu kontroly jakosti pitné vody vypracovaného dle zákona č. 258/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Případný odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamace s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby v místě závady či v nejbližším místě určeném pro kontrolu jakosti pitné vody. Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následného rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem dodavatele předložen přehled výsledků rozborů vzorků v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhláškou č. 252/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů, a reklamacie bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.
- 2) Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 5 dnů od uplatnění reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Výsledek kontrolního odečtu vodoměru bude potvrzen podpisem odběratele. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně po kontrolním opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem. V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodů pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30-ti dnů od jejího doručení dodavateli přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Odběratel má zákonné právo si na vlastní náklady zajistit metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace. Tuto zkoušku provede za přítomnosti provozovatele vodovodu na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut. Při vypořádání případné reklamace se postupuje podle § 17 odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění, náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru. Žádost o přezkoušení vodoměru nezbavuje odběratele povinnosti zaplatit ve stanovené lhůtě úplatu za vodné.
- 3) V případě reklamace zjevného překročení mezních hodnot rozsahu tlaku dodávané vody v místě napojení vodovodní přípojky předepsaných vyhláškou č. 428/2001 Sb. v platném znění, zajistí dodavatel do 30-ti dní od podání reklamace komplexní proměření tlakových poměrů v příslušné vodovodní přípojce. V případě nebezpečí vzniku škod na majetku neprodleně. Náklady spojené s měřením tlaku v rámci oprávněné reklamace budou hrazeny dodavatelem. V případě neoprávněné reklamace hradí tyto náklady odběratel.
- 4) Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty její splatnosti vč. zdůvodnění. Dodavatel je pak povinen fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Oprava faktury je provedena následně po provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru (viz. Článek III., bod 2) nebo při prokázání správného stavu jiným věrohodným způsobem.

IV. Nároky vyplývající z vadného plnění

- 1) V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky č. 252/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů, má odběratel právo na odečet z fakturace takového množství vody (z pohyblivé složky ceny pro vodné), u jehož dodávky nebyla prokazatelně dodržena předepsaná jakost.
- 2) V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb. ve znění pozdějších předpisů.
- 3) V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to do odstranění závadného stavu.
- 4) Uplatněním nároku z práva odběratele z vadného plnění zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem svého zařízení, a to dle občanského zákoníku, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle zákona č. 59/1998 Sb. v platném znění.

V. Závěrečná ustanovení

Změnu reklamačního řádu lze provést na základě rozhodnutí zastupitelstva obce, alespoň tři měsíce před účinností těchto změn. Změny reklamačního řádu budou zveřejněny na úřední desce a na webových stránkách obce.

Platnost Reklamačního řádu, který byl schválen zastupitelstvem Obce Úherčice dne 13.9.2016, usnesením č. 4/2016, je od 1.10.2016.